

CIRCULAR N° 007

REF.: PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE.

SANTIAGO, 15 MAR 1991

DE : SUPERINTENDENTE
INSTITUCIONES DE SALUD PREVISIONAL.

A : SRES. GERENTES GENERALES ISAPRE.

En uso de sus facultades legales y visto lo dispuesto en los números 2 y 5 del inciso 1° del artículo 3° de la Ley N°18.933, esta Superintendencia dicta las instrucciones siguientes:

PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE PARA EL CONOCIMIENTO, TRAMITACION Y RESOLUCION DE CONTROVERSIAS QUE SURJAN ENTRE LAS INSTITUCIONES DE SALUD PREVISIONAL Y LOS COTIZANTES Y/O BENEFICIARIOS.

1. Recepción del reclamo o solicitud de arbitraje en la Oficina de Partes de la Superintendencia:
 - El reclamo o solicitud es aconsejable que sea presentado en el formulario confeccionado por la Superintendencia. Dichó formulario deberá contener:
 - a) Individualización completa del reclamante y/o de quien lo representa, comprendiendo el nombre, domicilio, número telefónico, fax, etc., especificándose si es afiliado, beneficiario o ISAPRE;
 - b) ISAPRE o beneficiario contra quien reclama;
 - c) Breve exposición de los hechos que motivan el reclamo;
 - d) Peticiones que se someten a la resolución del Superintendente;

e) Documentos que acreditan la calidad de afiliado o beneficiario, cuando corresponda y en todo caso, los que sirven de fundamento o apoyo al reclamo; y

f) Firma del reclamante.

2. El reclamo se asignará a un funcionario de esta Superintendencia, quien hará las veces de actuario y será responsable de su tramitación completa, hasta el término de ella.
3. El reclamo se ingresará en el Registro Especial, asignándosele un número de orden y consignándose el nombre y R.U.T. del reclamante y nombre del reclamado; la fecha de ingreso y en lo posible la materia sobre que versa.

En el libro de registro se asignará un espacio para anotar las diligencias que se van cursando y el estado en que se encuentra.

4. El expediente llevará una carátula en la que se consignará claramente el número de ingreso, la fecha de presentación del reclamo y los nombres de las partes y sus domicilios. Si éstas actúan por medio de apoderados, se consignará su individualización y domicilios.
5. Todos los antecedentes que forman el expediente del reclamo serán numerados correlativamente, con cifras, en el ángulo superior derecho de cada hoja.
6. Formulado el reclamo en los términos expuestos, se dictará una resolución ordenando ponerlo en conocimiento de la otra parte, a la que se le fijará un plazo de cinco días para contestar, bajo apercibimiento de proseguir el procedimiento sin su respuesta. Asimismo, en dicha resolución se ordenará que se adjunten los documentos que la fundamentan y que se acompañe copia de la contestación y de los documentos.

En aquellos casos que se requiera un mayor plazo para contestar, deberá solicitarse por escrito la prórroga del mismo, la que, en ningún caso podrá exceder de tres días. La solicitud deberá estar suficientemente justificada y presentarse antes del vencimiento del plazo original para evacuar el trámite de contestación del reclamo. Respecto de ella se pronunciará el Superintendente en el mismo acto.

7. La resolución anterior, conjuntamente con una copia del reclamo, serán notificados al reclamado por carta certificada despachada a su domicilio. Asimismo, todo antecedente adicional que aporte al expediente cualquiera de las partes, será puesto en conocimiento de la contraria para que dentro de tres días, contado desde su notificación haga las observaciones que estime pertinentes.

8. Habrá una Comisión Consultiva de Resolución de Controversias y reclamos que funcionará como organismo asesor y estará integrada por los siguientes funcionarios:
- a) Jefe del Departamento de Control de Instituciones, quien la presidirá;
 - b) Jefe del Subdepartamento de Resolución de Controversias, quien la presidirá, en ausencia del anterior.;
 - c) Jefe del Subdepartamento de Auditoría Médica;
 - d) Jefe del Subdepartamento de Planificación;
 - e) Abogado designado por la Fiscalía.
9. Transcurrido el plazo concedido al reclamado (cinco días u ocho días, en caso de prórroga), el funcionario presentará el caso a la Comisión con la contestación al reclamo o sin ella, si no se hubiere recibido. Asimismo, el actuario remitirá por correo, para conocimiento del reclamante, copia de la contestación al reclamo y de los antecedentes que lo fundamentan. X
10. La Comisión oírán la relación del funcionario y examinará los antecedentes, pudiendo adoptar las siguientes resoluciones:
- a) Si hay hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos que hayan de acreditarse, propondrá al Superintendente abrir un término probatorio de 10 días, en el que las partes podrán producir la prueba a través de los medios legales. Asimismo, el Superintendente, en igual período podrá decretar las diligencias que estime pertinentes para la mejor resolución del asunto.
 - b) Si estima que los hechos están debidamente acreditados y los antecedentes permiten arribar a una conclusión, propondrá la resolución al Superintendente.
11. El proyecto de resolución que será sometido a la consideración del Superintendente, deberá contar con el visto bueno de un abogado, integrante de la Comisión y en caso de que esté imposibilitado de firmar por cualquier causa, con la aprobación del Fiscal.
12. La sentencia arbitral deberá contener:
- a) Fecha y lugar en que se expide;
 - b) Individualización completa del reclamante, con indicación expresa de si es cotizante, beneficiario u otra calidad;

- c) Individualización completa de la persona o Institución en contra de quien se reclama;
 - d) Relación resumida de los fundamentos del reclamo;
 - e) Relación resumida de la contestación o defensa del reclamado;
 - f) Mención de los antecedentes tenidos en cuenta para resolver o de los medios de prueba producidos por las partes;
 - g) Consideraciones de hecho y principios jurídicos y de equidad en que se fundamenta la resolución;
 - h) Resolución del reclamo sometido a la consideración del Superintendente;
 - i) Orden de notificar la resolución por carta certificada.
13. En cualquier estado del procedimiento, el Superintendente podrá citar a las partes a una audiencia, sea para que aporten mayores antecedentes acerca de las materias debatidas, o bien para procurar lograr una conciliación entre ellas.

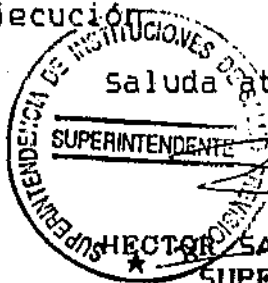
Las opiniones que emita el Superintendente en la gestión de conciliación, no lo inhabilitarán para pronunciarse sobre las materias sometidas a su resolución.

La facultad contenida en este número, la podrá ejercer el Superintendente, de oficio o petición de parte.

14. Todas las notificaciones que deban efectuarse en el procedimiento que fija esta instrucción, se harán por carta certificada y se entenderán practicadas una vez transcurridos 3 días hábiles contados desde la recepción de la carta por la Oficina de Correos correspondiente.
15. Los plazos fijados en la presente Circular y los que se señalan dentro del procedimiento, serán de días hábiles, considerándose inhabil el día sábado.
16. De toda actuación se dejará constancia en el expediente, considerándose tales, paso a la Comisión, designación de perito, petición de informe, etc.
17. Fotocopia de la sentencia arbitral será remitida a la Fiscalía, para la formación y ordenamiento de la jurisprudencia de la Institución. El expediente original permanecerá en el Departamento de Control, el que deberá fiscalizar el cumplimiento de la resolución dictada. Una vez cumplida la resolución, se archivará el expediente.

18. Los expedientes serán archivados, durante el plazo de un año, en un recinto especialmente destinado al efecto, de acuerdo a un ordenamiento correlativo. Se llevará un registro especial de archivo de expedientes y en él se consignará el número de hojas que contiene.
19. Durante la tramitación del juicio arbitral, el expediente estará a disposición de las partes. Si éstas lo solicitan, el Superintendente podrá otorgar fotocopias autorizadas de alguna pieza del expediente.
20. De conformidad al artículo 2º inciso 11 de la Ley N°18.120, los interesados podrán comparecer personalmente en los juicios cuyo procedimiento establece esta Circular, sin necesidad de patrocinio de abogado.
21. El Superintendente será la autoridad competente para conocer de todo lo relacionado con el cumplimiento de su fallo y podrá imponer sanciones por la renuencia o retardo en su ejecución.

Saluda atentamente a Uds,



HECTOR SANCHEZ RODRIGUEZ
SUPERINTENDENTE

PRG/xsg.

DISTRIBUCION:

- * SRES. GERENTES GENERALES ISAPRE
- * DEPTO. CONTROL
- * SUBDEPTO. PLANIFICACION
- * SUBDEPTO. RESOLUCION CONTROVERSIAS/